



ACHOIMRE FEIDHMIÚCHÁIN NA TUARASCÁLA AR THREOCHTAÍ TOMHALTÓIRÍ 2021

<https://www.eiopa.europa.eu>

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19



eiopa

European Insurance and
Occupational Pensions Authority

ACHOIMRE FEIDHMIÚCHÁIN

Tá sé léirithe ag an earnáil árachais go bhfuil teacht aniar inti trí fhreastal go réidh ar thomhaltóirí ar bhonn leanúnach i measc na suaití a tharla mar thoradh ar an bpaindéim dhomhanda leanúnach. Mar gheall ar an ngá atá ann leanúint d'fhreastal ar thomhaltóirí le linn na paidéime, tá deiseanna ag teacht chun solais go tapa i ndáil le béim a leagan ar an digitiú, ach léiríonn sé freisin na hábhair imní a d'fhéadfadh a bheith ann.

➤ **Saincheisteanna leanúnacha a bhaineann le táirgí (hibrideacha) atá nasctha le haonaid**

Mar thoradh ar an laghdú (-10%) maidir le préimh chomhlánscríofa le rannpháirtíocht bhrabúis (GWP), tháinig laghdú foriomlán ar GWP árachais saoil. Is toradh é sin ar mharthanacht na timpeallachta rátaí úis ísle san fhadtéarma, atá ag cur dlús leis an aistriú ó tháirgí traidisiúnta, le ráthaíochtaí, go hárachas atá nasctha le haonaid (+ 2%).

Cé go gcuireann an t-athrú seo ar chumas tomhaltóirí sochair níos airde a lorg, tá roinnt saincheisteanna iompraíochta á mbreathnú fós. Go sonrach, tá tuiscint teoranta ag tomhaltóirí ar na táirgí sin fós agus tá cuid de na táirgí thar a bheith casta. Thairis sin, tá roinnt táirgí atá nasctha le haonaid a léiríonn costais arda agus struchtúir chasta a bhfuil coimisiúin arda ag baint leo ag cur le hábhair n-imní maidir le mídhíol féideartha agus luach ar airgead.

➤ **Deiseanna mar gheall ar dhigitiú mearchasta ach dúshlán á n-ardú freisin**

Leanadh ar aghaidh leis an luasghéarú sa digitiú a bhí ann ag tús na paidéime. Thuairiscigh na húdaráis inniúla náisiúnta méadú ar nuálaíochtaí ar fud shaolré an táirge, agus ba iad díolacháin agus dáileadh na céimeanna is digitithe fós:

- Tá díolacháin trí ríomhchainéil láidir go seasta sa ghnó neamhshaoil, agus d'fhás siad go hábhartha sa ghnó saoil. Thuairiscigh 13 Bhallstát gur tháinig méadú nó méadú suntasach ar dhíolacháin trí ríomhchainéil le 3 bliana anuas;
- Bhí tionchar ag an gclaochlú digiteach freisin ar phraghsáil agus frithghealladh le gnóthais a ligeann do thomhaltóirí úsáid a bhaint as ardáin dhigiteacha chun a dtáirgí a phearsantú agus úsáid níos mó a bhaint as cleachtais bharrfheabhsaithe praghsanna ag an am céanna;
- Cé nár cheart an riosca a bhaineann le heisiamh digiteach a mheas faoina luach, dúirt formhór na dtomhaltóirí a ndearna ÚEÁPC suirbhé orthu mar chuid dá thaighde ar thomhaltóirí gur fearr leo agus go dtuigeann siad uirlisí digiteacha a chuireann ar a gcumas rannpháirtíocht ar éileamh a bheith acu lena n-idirghabhálaí agus lena n-árachóir;
- Ní mór tuilleadh monatóireachta a dhéanamh ar shaincheisteanna a bhaineann le coinbhleachtaí leasa agus le roghanna teoranta táirgí ar ardáin dhigiteacha;
- Thairis sin, thuairiscigh na húdaráis inniúla náisiúnta fianaise mhéadaithe ar chalaouis agus ar chamscéimeanna a dhíríonn ar thomhaltóirí agus ar ghnóthais árachais araon.

➤ **Dochar don tomhaltóir mar gheall ar dhrochláimhseáil éileamh cé go bhfuil forbairtí dearfacha le feiceáil a bhfuil leis an digitiú**

Breathnaíodh ar fheabhsuithe sa phróiseas um láimhseáil éileamh. Is cosúil gurb í an nuálaíocht teicneolaíochta an spreagadh is ábhartha, as a dtagann uathobriú agus simpliú codanna áirithe de na próisis um láimhseáil éileamh, go háirithe i ndáil le héilimh ar ardmhinicíocht ar luach íseal.

Mar sin féin, tá roinnt saincheisteanna á dtuairisciú fós, agus tá béim leagtha ag 9 n-údarás inniúla náisiúnta ar shaincheisteanna a bhaineann le bainistiú éileamh mar ábhar imní. Go sonrach, thuairiscigh údaráis inniúla náisiúnta saincheisteanna a bhaineann leis na nithe seo a leanas: íocaíochtaí níos ísle ná mar a rabhtas ag súil leo, próisis leachtaithe fhada agus chasta, easpa údar leordhóthanach le héilimh a dhiúltú. Baineann sé sin, den chuid is mó, le táirgí mótararachais, árachais taistil agus árachais teaghlaigh.

➤ **Nochtann rioscaí atá ag teacht chun cinn fadhbanna struchtúracha atá ann cheana maidir le heisiaimh agus bearnaí cosanta**

Nocht an phaindéim leanúnach agus méadú ar rioscaí ó thubaistí nádúrtha fadhbanna maidir le castacht conarthaí i gcás táirgí áirithe agus dúshlán nua á gcruthú ag an am céanna don earnáil agus do thomhaltóirí.

Tar éis an mhéadaithe shuntasaigh ar chóimheas éileamh agus ar chóimheas costais araon maidir le briseadh sa ghnó agus árachas taistil, thug go leor árachóirí eisiaimh bhreise isteach i leith táirgí áirithe nó tharraing siad táirgí den sórt sin siar ón margadh, rud a leathnaíonn bearnaí cosanta. Déantar é sin a fhrithchothromú toisc go bhfuil iarracht déanta ag tomhaltóirí i ndiaidh na paindéime níos mó táirgí árachais taistil a cheannach, agus tá táirgí nua tagtha chun cinn atá fógartha le cumhdach COVID-19.

Léirigh an méadú ar rioscaí córasacha go bhfuil saincheisteanna ann fós a bhaineann le heaspa soiléireachta in eisiaimh, le tuiscint theoranta tomhaltóirí ar eisiaimh, agus le cásanna ina bhfuil athruithe aontaobhacha ar théarmaí agus ar choinníollacha agus go dtéann siad níos faide ná táirgí a bhaineann le taisteal agus le briseadh gnó. Thuairiscigh na húdaráis inniúla náisiúnta saincheisteanna a bhaineann le hárachas teaghlaigh agus le hárachas sláinte agus chonacthas méaduithe an-ard ar iomlán na n-éileamh a diúltaíodh maidir leis an gcostas leighis (os cionn 25 pointe céatadáin) agus maidir le dóiteán agus damáiste eile do línte maoine gnó (beagnach 30 pointe céatadáin).

➤ **Úsáid mhéadaithe á baint as cleachtais bharrfheabhsaithe praghsanna**

Cé nach bhfuil an treocht sin forleathan fós ar fud na hEorpa, thug níos mó ná 50% de na húdaráis inniúla náisiúnta faoi deara go ndéanann níos mó agus níos mó monaróirí táirgí árachais na préimheanna a choigeartú trí roinnt teicnící éagsúla a úsáid atá neamhspleách den chuid is mó ar phróifíl riosca na dtomhaltóirí. Tugtar cleachtais bharrfheabhsaithe praghsanna orthu siúd agus baineann siad den chuid is mó le táirgí mótararachais (59% de na cásanna a tuairiscíodh) agus le táirgí árachais teaghlaigh (29% de na cásanna a tuairiscíodh).

Tá na cleachtais sin mar thoradh, den chuid is mó, ar leibhéil arda iomaíochta sa mhargadh mar aon le teacht chun cinn teicnící nua arna gcomasú trí phróiseáil sonraí agus anailísíocht nua-aimseartha.

Is é an phríomhiarmhairt a eascraíonn as na cleachtais sin méadú ar phréimheanna do chustaiméirí seanbhunaithe/dílse agus do chustaiméirí leochaileacha. Chonacthas freisin cásanna d'idirhealú indíreach neamhdhleathach agus d'fhéadfadh méadú ar an eisiaimh airgeadais a bheith mar thoradh air sin san fhadtéarma.

➤ Méadú ar phinsin phríobháideacha

Tá dlúthbhaint ag toradh leordhóthanach athléimneach do shaoránaigh Eorpacha atá ar scor le ranníocaíocht chothrom na dtrí cholún pinsin. Mar sin féin, ní féidir le gach Ballstát san AE tairbhe a bhaint as earnálacha pinsean dea-fhorbartha agus cothroma ina gcomhcheanglaítear pinsin stáit (an chéad cholún), pinsin ghairme (an dara colún) agus táirgí pinsin phearsanta (an tríú colún) chun coigilteas scoir leordhóthanach sa todhchaí a áirithiú. Tá gach earnáil pinsin faoi réir athrú, a d'fhéadfaí a úsáid agus ba cheart a úsáid chun freastal ar thomhaltóirí, chun tacú le pleanáil ghníomhach scoir agus chun réitigh phinsin a cheapadh do riachtanais shaoránaigh na hEorpa.

Mar gheall ar an timpeallacht eacnamaíoch agus roghanna beartais sna Ballstáit, tugtar faoi deara go n-athraítear an t-ualach ó phinsin stáit go soláthraithe pinsean príobháideach, a mbíonn ról níos suntasaí acu go minic chun foráil a dhéanamh d'ioncam leordhóthanach scoir shaoránaigh na hEorpa mar thoradh air sin:

- Maidir leis na pinsin cheirde (IORPanna) tháinig méadú ar líon iomlán na gcomhaltaí agus na dtairbhíthe sa LEE, rud atá ar aon dul le treocht atá bunaithe cheana féin. Tá an t-aistriú ó scéimeanna sochar sainithe go dtí ranníocaíocht shainithe suntasach fós, rud a sainathnódh i mblianta roimhe sin.
- Mar an gcéanna, tháinig méadú ar tháirgí pinsin phearsanta i bhformhór na ndlínsí. Is iad an Ghearmáin, an Iodáil agus an Spáinn na margaí is mó san Aontas Eorpach.
- Ós rud é nár cuireadh tús fós le tráchtálú den aon táirge caighdeánach uile-Eorpach (PEPP) amháin, tá éagsúlacht mhór i dtreochtaí i margaí na bpinsean pearsanta, ó tharla go bhfuil táirgí ilchineálach ar fud na mBallstát.

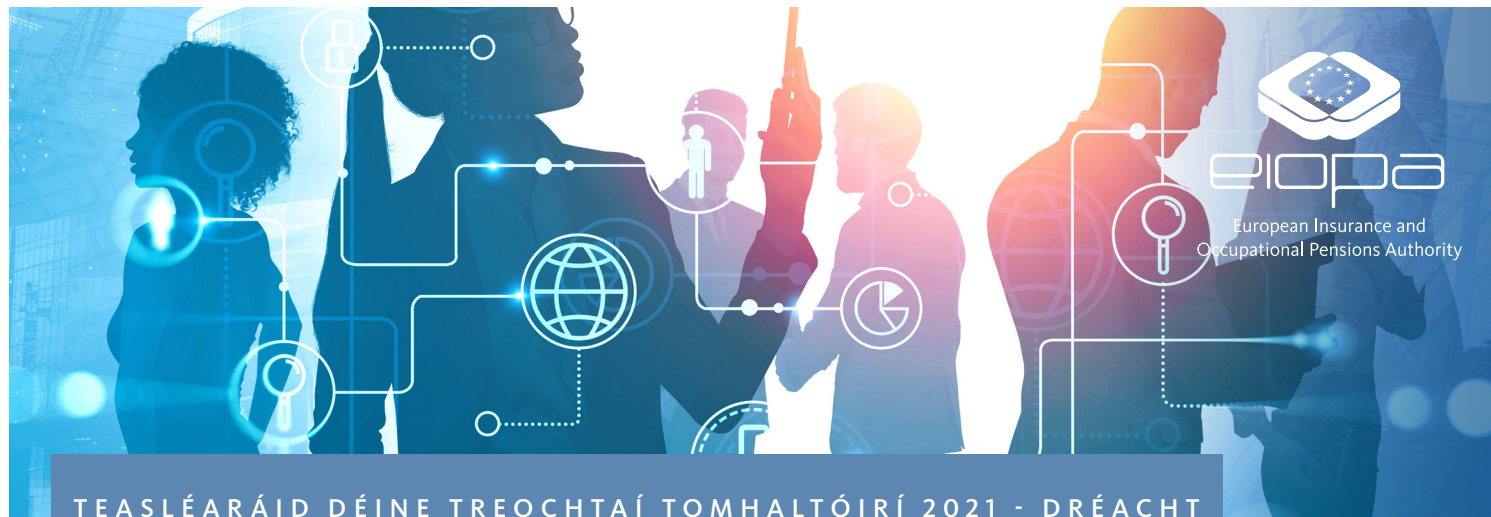
➤ Treochtaí ESG in earnáil na bpinsean

Is féidir le coigilteas pinsin fadtéarmach an fíorgheilleagar a mhaoiniú agus is féidir leis a chur ar chumas coigilteoirí pinsin páirt a ghlacadh i bhfás eacnamaíoch inbhuanaithe fadtéarmach. Ina theannta sin, is féidir le coigilteas scoir a bheith ina phríomhfhoinsé d'airgeadas inbhuanaithe agus éilíonn sé, de bharr na peirspictíochta infheistíochta fadtéarmaí, go mbreithneofar rioscaí comhshaoil agus fachtóirí ESG.

I bhfianaise Rialachán AE maidir le nochtuithe a bhaineann le hinbhuanaitheacht in earnáil na seirbhísí airgeadais (SFDR) a tháinig i bhfeidhm i mí na Bealtaine 2021, tá gníomhaithe margaidh ag oiriúnú a gcuid beartas infheistíochta inmheánach agus a gcuid doiciméad nochtfaoi láthair. Thairis sin, tá athbhreithniú á dhéanamh acu ar a dtáirgí chun freastal ar an leas méadaitheach i leith sócmhainní inbhuanaithe. I bhformhór na gcásanna, cuireadh tús le cur chun feidhme SFDR mar a bhí beartaithe, cé go bhfuil sé róluath measúnú cuimsitheach a chur ar fáil maidir lena thionchar, lena n-áirítear ar snas glas, mar a thugtar air.

➤ Ag féachaint chun tosaigh

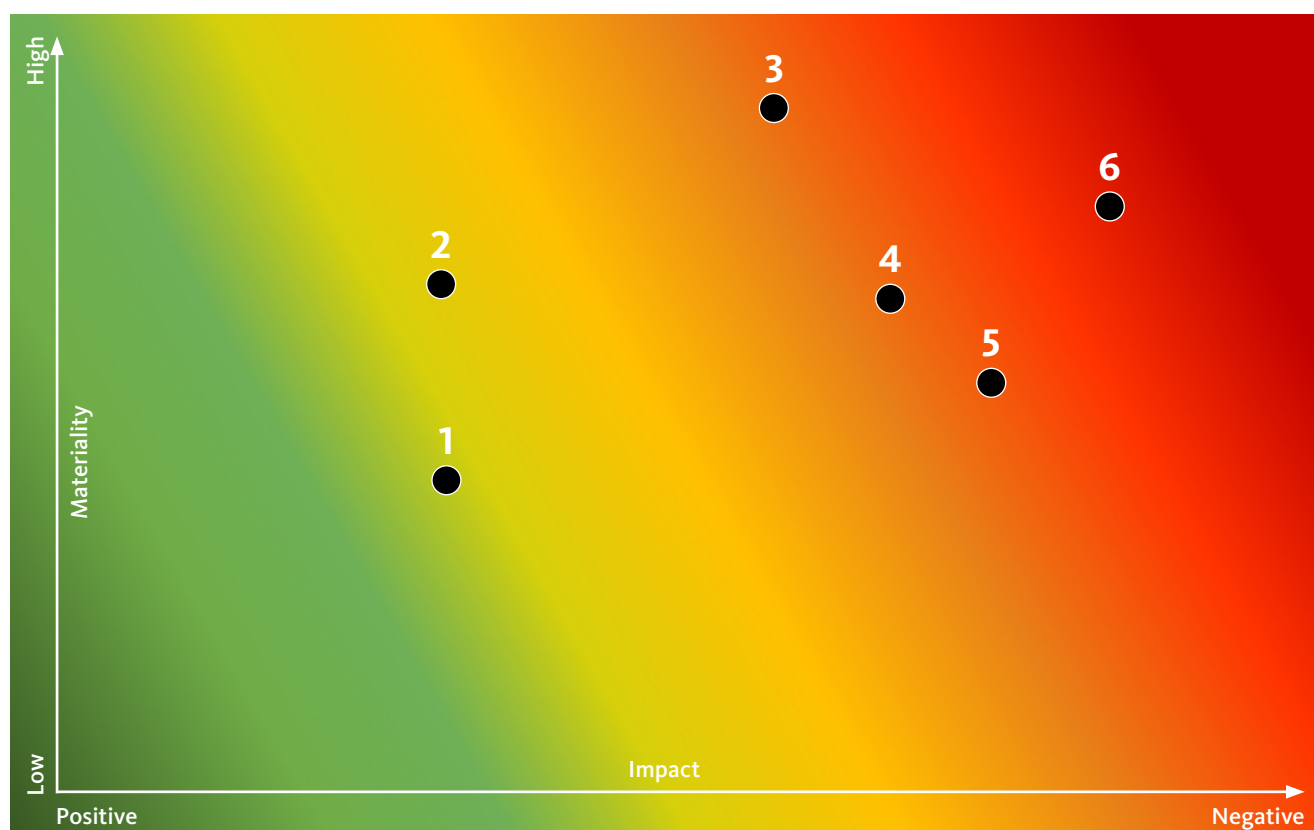
Leanfaidh ÚEÁPC lena ghníomhaíochtaí monatóireachta ar an margadh agus cuirfidh sé úsáid cleachtas comhsheasmhach maoirseachta chun cinn chun a áirithiú go dtabharfar aghaidh mar is iomchuí ar na deiseanna agus ar na rioscaí a léirítear sa tuarascáil seo. Is é atá i gceist leis sin obair anailíseach i ndáil leis an snas glas, le barrfheabhsú praghsanna agus le heisiaimh i gcás rioscaí córasacha. Ina theannta sin, leanfaidh gníomhaíochtaí maoirseachta ÚEÁPC de bheith dírithe ar mhonatóireacht a dhéanamh ar chur i bhfeidhm an ráitis maoirseachta maidir le Luach ar Airgead agus ar an athbhreithniú téamach Bancassurance, i bhfianaise na saincheisteanna leanúnacha maidir le hárachas nasctha le haonaid agus árachas cosanta creidmheasa, faoi seach.



TEASLÉARÁID DÉINE TREOCHTAÍ TOMHALTÓIRÍ 2021 - DRÉACHT

#INSURANCE #PENSIONS #CONSUMERS #COVID19

IS IONANN CUR I LÁTHAIR ACHOMAIR NA BPRÍOMHCHINNTÍ AGUS AN TUARASCÁIL AR THREOCHTAÍ TOMHALTÓIRÍ 2021



LÍNE THIONCHAIR

Tionchar dearfach: tá tionchar dearfach ag an gcinneadh ar thomhaltóirí

Tionchar éadrom: tá monatóireacht le déanamh ar an gcinneadh agus tá tionchar éadrom aige ar thomhaltóirí faoi láthair

Tionchar diúltach: tá tionchar diúltach ag an gcinneadh ar thomhaltóirí a d'fhéadfadh a bheith faoi réir mhórdhochair

LINE ÁBHARTHACHTA

Ábharthacht íseal: tá tionchar ag an gcinneadh ar líon measartha íseal tomhaltóirí

Meánábharthacht: tá tionchar ag an gcinneadh ar líon measartha ard tomhaltóirí

Ábharthacht ard: tá tionchar ag an gcinneadh ar líon ard tomhaltóirí

IONCHAS

Ionchas méadaitheach (↗): chonacthas an cinneadh san am atá caite ach tháinig méadú ar an minicíocht/ar an bhfianaise in 2020

Ionchas cobhsaí (→): chonacthas an cinneadh san am atá caite agus níor tháinig aon athrú ar an staid in 2020

Ionchas laghdaitheach (↘): cé go bhfuil laghdú ag teacht ar mhinicíocht/fianaise an chinnidh, is treocht mhór/cinneadh mór é seo fós don bhliain 2020

Léiríonn an teasláráid déine, ina gcuirtear san áireamh na sonraí a bailíodh don tuarascáil agus don bhreithiúnas maoirseachta ábhartha, cinntí iarbhrí a saináithníodh ar an leibhéal Eorpach; b'fhéidir nach léiríú cruinn sonracha é ar rioscaí i mBallstáit éagsúla.

1

SAINCHEISTEANNA LEANÚNACHA A BHAINNEANN LE TÁIRGÍ ATÁ NASCTHA LE HAONAIID

- a. Tagann táirgí atá nasctha le haonaid chun cinn uair amháin eile mar na táirgí 'is mó' imní, mar gheall ar a gcastacht agus a n-easpa soiléireachta maidir le costais/sochair;
- b. Cé nach mbaineann na saincheisteanna a sainaithníodh le gach táirge atá nasctha le haonaid, is féidir tionchar diúltach suntasach a bheith ar thomhaltóirí ag táirgí atá nasctha le haonaid atá deartha go dona;

Ionchas: Cobhsaí, ós rud é go bhfuil an tsaincheist seo á tuairisciú le roinnt blianta anuas.

2

DIGITIÚ AR LUAS ARD

- a. Le géarchéim COVID-19, mearchasadh digitiú in earnáil an árachais, as a n-eascraíonn roinnt deiseanna amhail próisis chuichóirithe ar fud shaolré an táirge, costais níos ísle a d'fhéadfadh a bheith ann san fhadtéarma as a dtiocfaidh cuimsiú airgeadais níos airde, tairiscint níos leithne, pearsantú táirgí agus acmhainneacht gearála IS;
- b. Ina ainneoin sin, d'fhéadfadh an tionchar ar thomhaltóirí a bheith dearfach agus diúltach araon. Is féidir tionchar diúltach a bheith ar thomhaltóirí ag roinnt dúshlán a bhaineann le húsáid eiteiciúil na teicneolaíochta, ag cibear-athléimneacht agus athléimneacht TF, ag calaois agus camscéimeanna atá dírithe ar thomhaltóirí agus ar ghnóthais, agus ag eisiaimh fhéideartha na ndaoine nach bhfuil chomh heolach sin maidir le digitiú;

Ionchas: Méadaitheach, toisc go bhfuil méadú tagtha ar an treocht sin tar éis ghéarchéim COVID-19.

3

LÁIMHSEÁIL ÉILEAMH

- a. Tá saincheisteanna amhail moilleanna ar bhainistiú éileamh, íocaíochtaí ísle, próiseas leachtaithe casta, eisiaimh agus trédhearcacht fós ina réimsí imní;
- b. Mar sin féin, tugadh faoi deara roinnt forbairtí dearfacha – a mhaolaíonn an tionchar diúltach foriomlán ar thomhaltóirí – go háirithe nuálaíocht dhigiteach lena bhfeabhsaítear an próiseas éilimh (i.e. níos éifeachtúla, níos soláimhsithe don úsáideoir, éascú idirghníomhaíochtaí idir soláthraithe agus tomhaltóirí);

Ionchas: Laghdaitheach, toisc go bhfuil feabhas ag teacht de réir a chéile ar chleachtais fhoriomlána um láimhseáil éileamh ar fud an AE.

4

RIOSCAÍ ATÁ AG TEACHT CHUN CINN AR CÚIS IMNÍ IAD MAIDIR LE HEISIAIMH AGUS AN BHEARNA CHOSANTA

- a. Léirigh COVID-19 agus rioscaí um athrú aeráide saincheisteanna a bhaineann le heisiaimh amhail easpa soiléireachta i ndáil le téarmaí agus coinníollacha, athruithe aontaobhacha ar théarmaí agus coinníollacha, chomh maith le tuiscint theoranta ag tomhaltóirí. Tá rioscaí do-árachais ag fás freisin – rud a leathnaíonn an bhearna chosanta;
- b. Ar an iomlán, is féidir tionchar diúltach suntasach a bheith ag an easpa soiléireachta maidir le clásail na n-eisiaimh ar thomhaltóirí. Tá a ábharthacht teoranta fós, áfach, ós rud é nach mbaineann sé le gach réim gnó nó le gach táirge;

Ionchas: Méadaitheach, toisc go bhfuil árachóirí ag déanamh athbheithnithe ar a gcuid táirgí tar éis imeachtaí móra mar aon leis an méadú ionchais in imeachtaí Nat Cat.

5

BARRFHEABHSÚ PRAGHSANNA

- a. Tá tuairisciú déanta ar bharrfheabhsú praghsanna i roinnt margaí le cúpla bliain anuas agus tá sé ag fás; tá a ábharthacht teoranta fós, áfach. Tá roinnt gnóthas ann a bhaineann an leas is fearr as an bpréimh trí roinnt teicnící a úsáid, agus iad ag brath go minic ar intleacht shaorga atá neamhspleách den chuid is mó ar phróifíl riosca an tomhaltóra;
- b. Déanann an cleachtas seo dochar don tomhaltóir tríd an bpréimh a mhéadú do thomhaltóirí seanbhunaithe/dílse nó tríd an riosca a mhéadú go ndéanfaí idirdhealú indíreach.

Ionchas: Méadaitheach, toisc go meastar go mbeidh árachóirí ag brath tuilleadh ar na teicnící sin, lena n-áirítear trí chomhpháirtíochtaí le mór-úinéirí sonraí/mór-úinéirí sonraí a bheith ina n-árachóirí iad féin.

6

TREOCHTAÍ A BHAINNEANN LE ESG/INBHUANAITHEACHT ATÁ ÉAGSÚIL Ó GHNÉITHE EISIAMH

- a. Maidir le táirgí atá nasctha le haonaid go sonrach, tá gnóthais ag cur táirgí nua "inbhuanaithe" leis agus méadú iarmhartach ar chumarsáid mhargaíochta ann;
- b. Cé gur forbairt dhearfach é seo, tá roinnt ábhar imní ann fós a bhaineann le snas glas. Cumarsáid mhíthreorach, fadhbanna le measúnú a dhéanamh ar leibhéal inbhuanaitheachta na dtáirgí a dhíoltar i bhfianaise ilchineálacht na lipéad ESG agus roghanna an chustaiméara i leith infheistíochtaí inbhuanaithe.

Ionchas: Méadaitheach, meastar go dtiocfaidh méadú ar an treocht sin i bhfianaise an fhócais mhéadaithe ar ESG ón earnáil árachais.

LEARN MORE

Visit the dedicated webpage:

https://www.eiopa.europa.eu/content/consumer-trends-report-2021_en

CONTACT US

Westhafen Tower, Westhafenplatz 1

60327 Frankfurt – Germany

Tel. + 49 69-95119-20

info@eiopa.europa.eu

<https://www.eiopa.europa.eu>

© EIOPA, 2022; Image copyright: Adobe Stock

Lucsburg: Oifig Foilseachán an Aontais Eorpaigh, 2022

PDF ISBN 978-92-9473-382-5 doi:10.2854/908402 EI-01-22-150-GA-N